



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA TENAGA TATA USAHA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SISWA
DI SMA NEGERI 1 WANASARI BREBES**

(Studi Penelitian Kuantitatif Peserta Didik Kelas XI MIPA Semester II
SMA Negeri 1 Wanasari Brebes Tahun Pelajaran 2020/2021)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Rangka Penyelesaian Studi
Strata Satu Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

ERIASTUTI

NPM 1316500008

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2021**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes” atas nama “Eriastuti” telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan dihadapan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti.

Tegal, 28 Juli 2021

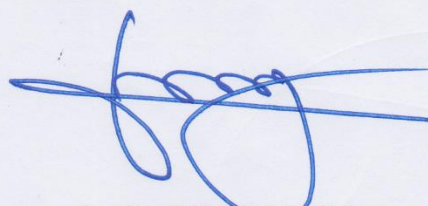
Pembimbing I



Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M

NIDN. 0625066503

Pembimbing II



Dr. Beni Habibi, M.Pd

NIDN. 0624028103

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes Atas Nama: Eriastuti, NPM: 1316500008” telah dipertahankan dihadapan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Juli 2021

ketua,

Sekretaris,


Dr. Sutji Muljani, M.Hum
NIDN. 0625077001


A. Rony Yulianto, M.Pd
NIDN. 0609077704

Anggota Penguji,
Penguji I


A. Rony Yulianto, M.Pd
NIDN. 0609077704

Penguji II/Pembimbing II

Penguji III/Pembimbing I


Dr. Beni Habibi, M.Pd
NIDN. 0624028103


Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M
NIDN. . 0625066503



Disahkan,
Dekan FKIP,


Dr. Suriswo, M.Pd
NIDN. 0616036701

PERNYATAAN

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi saya berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes” beserta seluruh isinya benar-benar merupakan karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Tegal, Juli 2021

Yang menyatakan,



Eriastuti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Dan Allah bersama orang-orang yang sabar. (Al-Anfal :66)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Suami tercinta Mochammad Rizal

PRAKARTA

Alkhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehairat Allah SWT, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes”. Hal ini merupakan kenikmatan yang tiada ternilai, karena atas kuasa-Nya penulis dapat memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. ucapan terimakasih penulis berikan kepada:

1. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd. selaku rektor Universitas Pancasakti Tegal.
2. Dr. Suriswo, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal.
3. A. Rony Yulianto, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Dr. Beni Habibi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmu, wawasan, motivasi, dan pengarahan baik dalam penyusunan skripsi maupun dalam kelancaran studi dari penulis.

7. Imam Bagus Winarto, M.Pd selaku Kepala SMA Negeri 1 Wanasari Brebes yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
8. H. Kasir, S.Pd., M.M selaku Ketua Tata Usaha di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes yang telah memberikan bantuan dan arahan selama penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Tegal, Juli 2021

Eriastuti

ABSTRAK

ERIASTUTI. 2021. *“Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes (Studi pada Siswa Kelas XI MIPA SMA Negeri 1 Wanasari Brebes)”*. Skripsi. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Pancasakti Tegal.

Pembimbing 1 : Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M

Pembimbing II : Dr. Beni Habibi, M.Pd

Kata Kunci : *Kompetensi Tenaga Tata Usaha, Kinerja Tenaga Tata Usaha, Kualitas Pelayanan Siswa.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya (1) pengaruh kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa, (2) pengaruh kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa, (3) pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dituntut menggunakan angka sebagai sumber pengolahan sampai penyajian hasilnya. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI MIPA SMA Negeri 1 Wanasari Brebes sebanyak 106 siswa dan sampel 76 siswa diambil dengan menggunakan teknik *proporsionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi dan angket. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Hasil penghitungan pada penelitian ini menunjukkan (1) kompetensi tenaga tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes, (2) kinerja tenaga tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes, (3) Kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA negeri 1 Wanasari Brebes.

ABSTRACT

ERIASTUTI. 2021. *“The Influence of Competence and Performance of Administrative Personnel on the Quality of Student Services at SMA Negeri 1 Wanasari Brebes (Study on Class XI MIPA Students at SMA Negeri 1 Wanasari Brebes)”*. Thesis. Economic Education. Faculty of Teacher Training and Education. Pancasakti University, Tegal.

Advisor 1 : Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M

Advisor II : Dr. Beni Habibi, M.Pd

Keywords : *Competence of Administrative Personnel, Performance of Administrative Personnel, Quality of Student Services.*

This study aims to determine the existence of (1) the influence of administrative staff competence on the quality of student services, (2) the influence of administrative staff performance on the quality of student services, (3) the influence of the competence and performance of administrative staff on the quality of student services in SMA Negeri 1 Wanasari Brebes. This study uses a quantitative approach that is required to use numbers as a source of processing until the presentation of the results. The population in this study were students of class XI MIPA SMA Negeri 1 Wanasari Brebes as many as 106 students and a sample of 76 students was taken using the proportional stratified random sampling formula. Methods of data collection using the method of observation and questionnaires. Data analysis techniques using descriptive analysis, simple linear regression and multiple linear regression. The results of the calculations in this study show (1) the competence of administrative staff has a positive and significant effect on the quality of student services at SMA Negeri 1 Wanasari Brebes, (2) the performance of administrative staff has a positive and significant effect on the quality of student services at SMA Negeri 1 Wanasari Brebes, (3) Competence and performance of administrative staff have a positive and significant impact on the quality of student services at SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKARTA	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Berfikir	27
D. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan, Jenis dan Desain Penelitian	30
B. Variabel Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Teknik Sampling.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Instrument Penelitian	40
G. Teknik Analisa Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Data.....	49
B. Analisis Data.....	54
C. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Tenaga Tata Usaha di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes Tahun Pelajaran 2020/2021	2
Tabel 2. 1. Hasil Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Sampel Penelitian.....	35
Tabel 3. 3 Konsep angket kompetensi tenaga tata usaha (X1)	37
Tabel 3. 4 Konsep angket kinerja tenaga tata usaha (X2).....	38
Tabel 3. 5 Konsep angket kualitas pelayanan siswa (Y).....	39
Tabel 3. 6 Pemberian Skor Angket	40
Tabel 3. 7 Hasil Validitas Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	42
Tabel 3. 8 Hasil Validitas Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	43
Tabel 3. 9 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	44
Tabel 3. 10 Indeks Koefisien Reliabilitas	45
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	46
Tabel 4. 1 Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan PNS dan Non PNS SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.....	50
Tabel 4. 2 Data Keseluruhan Siswa SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.....	50
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kompetensi Tenaga Tata Usaha	55
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kinerja Tenaga Tata Usaha	55
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Siswa.....	56
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Antara Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y).....	57

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Antara Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y).....	59
Tabel 4. 8 Hasil Analisis antara kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Konsep.....	27
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	31

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	72
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	76
Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	77
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan (Y)	78
Lampiran 5. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	79
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	81
Lampiran 7. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	82
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	84
Lampiran 9. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan (Y)	85
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan (Y)	87
Lampiran 11. Tabulasi Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	88
Lampiran 12. Tabulasi Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X2)	91
Lampiran 13. Tabulasi Responden Kualitas Pelayanan Siswa	94
Lampiran 14. Hasil Output SPSS	97
Lampiran 15. Hasil Output SPSS	100
Lampiran 16. Daftar Nama Responden	102

Lampiran 17. Hasil Uji Validitas Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	110
Lampiran 18. Hasil Realibilitas Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)	112
Lampiran 19. Uji Validitas Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	113
Lampiran 20. Hasil Reliabilitas Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	115
Lampiran 21. Hasil Uji Validitas Responden Kualitas Pelayanan Siswa (Y).....	116
Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Siswa (Y)	118
Lampiran 23. Surat Observasi Awal	119
Lampiran 24. Permohonan Izin Studi Lapangan (Penelitian)	120
Lampiran 25. Surat Balasan Dari SMA Negeri 1 Wanasari Brebes	121
Lampiran 26, Jurnal Bimbingan Dosen Pembimbing 1	122
Lampiran 27. Jurnal Bimbingan Dosen Pembimbing II	125
Lampiran 28. Berita Acara.....	128
Lampiran 29. Berita Acara.....	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang sangat dibutuhkan oleh organisasi maupun sekolah. Karena sumber daya manusia memiliki peran aktif suatu organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Sumber daya manusia sendiri merupakan elemen paling utama dibandingkan dengan elemen lain seperti teknologi, modal, uang ataupun mesin. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting dan diutamakan seperti halnya dalam sebuah sekolah.

Tata usaha adalah suatu bagian yang berperan penting dalam mengadakan administrasi sekolah yang diperlukan untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Tenaga tata usaha juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal pelayanan administrasi. Tenaga tata usaha dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah pasal 3 yang berbunyi “Penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan”.

Tenaga tata usaha harus mempunyai kompetensi, keterampilan dan keprofesionalan dalam bidang tata usaha sekolah. Agar penyelenggaraan pendidikan berjalan dengan rapi sesuai dengan struktur yang sesuai dengan kelebihan masing-masing personal, selain untuk mengatur sistem secara rinci dan rapi. Tenaga tata usaha juga sangat berperan penting dalam mengembangkan lembaga sekolah dan diutamakan selain tenaga pendidik atau guru.

Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari tenaga tata usahanya dalam meningkatkan kinerja tenaga tata usaha diperlukan kompetensi dan kemampuan yang memadai. Kompetensi memiliki peran yang amat penting. Karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan dan kemampuan sebagai hal yang penting bagi kehidupan individu karena kemampuan menentukan bagaimana individu berperilaku/ bertindak dalam berbagai situasi.

**Tabel 1. 1 Data Tenaga Tata Usaha di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes
Tahun Pelajaran 2020/2021**

No	Nama	PNS/Non PNS	Jenjang Pendidikan	Uraian Tugas
1.	H. Kasir, S.Pd. M.M	PNS	S2	Kepala TU
2.	Warnudi, S.Pd	PNS	S1	Tenaga Administrasi Keuangan
3.	Suhanto, S.M	PNS	S1	Tenaga Administrasi Persyuratan & Kearsipan

4.	Lu'luil Aula	Non PNS	S1	Perpustakaan
5.	Gian Didi P, A.Md.T	Non PNS	D3	Tenaga Administrasi Sarana Prasarana
6.	Kris Prasetyo, A. Md.T	Non PNS	D3	Operator Sekolah
7.	Tarom, A. Md.T	Non PNS	D3	Kebersihan
8.	Eriastuti	Non PNS	SMA	Tanaga Administrasi Kesiswaan
9.	Karmen	Non PNS	SMA	Pramu kantor
10.	Agus Riski T	Non PNS	SMA	Satpam Sekolah
11.	M. Kiki Alfajar	Non PNS	SMA	Penjaga Malam Sekolah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, kompetensi tenaga tata usaha di sekolah SMA Negeri 1 Wanasari Brebes belum sepenuhnya menguasai, masih banyak kendala pada penerapan ilmu teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Masih ada tenaga tata usaha yang belum mahir dalam mengoperasikan komputer dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Serta kinerja tenaga tata usaha belum sepenuhnya maksimal, sehingga pelayanannya pun belum sesuai yang diharapkan dan belum memuaskan. Oleh karena itu, dengan adanya peraturan baru tentang pengangkatan kepala tata usaha yang baru, pada surat edaran kepala badan kepegawaian Negara nomor 2/SE/VII/2019 tanggal 30 juli 2019 tentang “kewenangan pelaksana harian dan pelaksana tugas dalam aspek kepegawaian”. Diharapkan tenaga tata usaha di SMA negeri 1 Wanasari Brebes memiliki standar kompetensi menurut Peraturan Menteri Pendidikan

Nasional nomor 24 tahun 2008 dan memiliki kinerja yang baik sehingga kualitas pelayanan administrasinya pun maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tenaga tata usaha masih kurang mendapatkan program pelatihan (diklat) dari instansi terkait dalam rangka pengembangan kompetensi tenaga tata usaha di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
2. Kinerja tenaga tata usaha sekolah masih belum maksimal di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
3. Tenaga tata usaha sekolah belum menguasai kompetensi keseluruhan di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah untuk memperjelas permasalahan yang ingin diteliti sehingga penelitian ini lebih efektif, efisien dan dapat dikaji lebih mendalam. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kompetensi tenaga tata usaha dalam penelitian ini dibatasi pada pemahaman dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

2. Kinerja tenaga tata usaha dalam penelitian ini dibatasi pada pelayanan terhadap siswa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan pembatasan masalah diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes?
2. Adakah pengaruh kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes?
3. Adakah pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
2. Mengetahui pengaruh kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
3. Mengetahui pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen terkait dengan peningkatan kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasri Brebes.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pimpinan Sekolah

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinan sekolah mengenai pentingnya kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa.

b. Tenaga Tata Usaha

Temuan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan menghasilkan hasil yang dicapai dengan baik juga.

c. Penelitian Selanjutnya

Temuan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk dapat membedah dan mengkaji penelitian selanjutnya agar lebih baik dan lebih lengkap.

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Kompetensi Tenaga Tata Usaha

a. Pengertian Kompetensi Tenaga Tata Usaha

Istilah *kompetencies*, '*competence*' dan '*competent*' yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kompetensi, kecakapan, dan keberdayaan yang merujuk pada keadaan pada kualitas mampu dan sesuai. Menurut Amin (2015) kompetensi adalah suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/ wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai.

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya menurut Rahcmania (2015). Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif atau kinerja yang unggul menurut (Rahayu, 2017).

Kompetensi merupakan suatu persyaratan kemampuan dalam melaksanakan jabatan. Biasanya kemampuan ini dikaitkan dengan keahlian, ketrampilan atau profesionalisme, kompetensi jabatan fungsional, demikian juga dengan kompetensi jabatan Negara/ politik jauh berbeda dengan jabatan struktural, perbedaan ini menunjukkan

karena tugas pokok, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya amat berbeda satu sama lain menurut (Indrawati, 2017).

Berdasarkan pernyataan diatas menurut Amin dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, wawasan atau sikap perilaku yang melekat pada diri seseorang dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu.

b. Dimensi Kompetensi Tenaga Tata Usaha

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah. Untuk memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1) Kompetensi kepribadian

Kompetensi ini meliputi : kompetensi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab.

2) Kompetensi sosial

Kompetensi ini meliputi : kompetensi untuk bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran dalam berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.

3) Kompetensi teknis

Kompetensi ini meliputi : kompetensi untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan

sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

- 4) Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah)

Kompetensi ini meliputi: kompetensi untuk mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staff, mengembangkan staff, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staff, mengelola konflik dan menyusun laporan.

Masing-masing kompetensi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar administrasi sekolah/madrasah dijabarkan dalam sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan administrasi sekolah/madrasah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah.

2 Kinerja Tenaga Tata Usaha

a. Pengertian Kinerja Tenaga Tata Usaha

Kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan menurut Atkinson dalam Hery (2019:37). Sementara itu, menurut Poter dan Lawler dalam Hery (2019:37) berpendapat bahwa kinerja

merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Sedangkan menurut Lorsch dan Laurence dalam Hery (2019:38) menggunakan pemahaman bahwa kinerja adalah fungsi dari atribut individu, organisasi, dan lingkungan.

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance*, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja merupakan hasil atau hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan (Syamsudin, 2015).

Berdasarkan teori yang dikemukakan Poter dan Lawler dalam Hery, maka dapat disimpulkan kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

b. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah proses dimana kinerja individu diukur dan dievaluasi. Menurut Bacal dalam Hery (2019:93) Penilaian kinerja menjawab pertanyaan seberapa baik karyawan bekerja selama periode waktu tertentu. Penilaian kinerja juga merupakan suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individu melakukan pekerjaan dalam hubungannya dengan tujuan yang diberikan.

Beragam pengertian mengenai penilaian kinerja telah dikemukakan beberapa pakar sehingga dapat dipahami bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi maupun individu untuk mengukur dan mengevaluasi/menilai tingkat pencapaian seseorang atau organisasi dalam melaksanakan/menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

c. Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat penyimpangan atau deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pengukuran hanya untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu secara jelas mengetahui tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus digunakan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh para pemangku kepentingan dan pelanggan. Menurut Hery (2019:73) Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
- 2) Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
- 3) Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja

- 4) Menerapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu menjadi prioritas perhatian
- 5) Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
- 6) Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
- 7) Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan

d. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel (Kreitner dan Kinicki dalam Hery, 2019:123). Ada juga yang memandangnya sebagai suatu proses pengevaluasi kinerja prakerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara untuk memperbaiki kinerjanya (Newstrom dan Davis dalam Hery, 2019:123).

Pendapat lain menyimpulkan sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan (Greenberg dan Baron dalam Hery, 2019:123).

Metode yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi kinerja pada prinsipnya sama dengan metode yang digunakan dalam mendapatkan umpan balik, melakukan penilaian, dan review. Berikut adalah metode yang dapat digunakan (Hary, 2019:129):

- 1) Penilaian diri sendiri dari pekerja yang bersangkutan
- 2) Penilaian dari atasan langsung
- 3) Penilaian dari rekan kerja
- 4) Penilaian dari bawahan langsung

5) Penilaian dari sumber lain seperti dari pelanggan

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Hary, 2019:38) adalah sebagai berikut;

1. Pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan
2. Pemahaman/ kejelasan
3. Dukungan organisasi
4. Motivasi
5. Evaluasi
6. Keabsahan
7. Lingkungan

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha, namun pada kesempatan kali ini peneliti hanya melihat dari faktor kompetensi/ pemahaman, kemampuan dan ketrampilan. Hal ini karena peneliti beranggapan bahwa faktor kompetensi merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di SMA N 1 Wanasari Brebes.

f. Dimensi Kinerja Tata Usaha

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

- a) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - c) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
 - d) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
 - e) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - f) Menyiapkan format-format kepegawaian
 - g) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
 - h) Menyusun laporan kepegawaian
 - i) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
 - j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
 - k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian
- 2) Melaksanakan Administrasi Keuangan
- a) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
 - b) Membantu pimpinan mengatur arus dana
 - c) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
 - d) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
 - e) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
- 3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- a) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana

- b) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
 - c) Mengadakan sarana dan prasarana
 - d) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
 - e) Mendistribusikan sarana dan prasarana
 - f) Memelihara sarana dan prasarana
 - g) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
 - h) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
 - i) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
 - j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
 - k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
- 4) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- a) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
 - b) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
 - c) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - d) Mempromosikan sekolah/madrasah
 - e) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
 - f) Melayani tamu sekolah/madrasah
 - g) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat

- h) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- 5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- a) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - b) Melaksanakan program kesekretariatan
 - c) Mengelola surat masuk dan keluar
 - d) Membuat konsep surat
 - e) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - f) Menyusut kansurat/dokumen
 - g) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - h) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - i) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan
- 6) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- a) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - b) Membantu kegiatan masa orientasi
 - c) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas
 - d) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
 - e) Membuat data statistik pesertadidik
 - f) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
 - g) Mendokumentasikan program kerjakesiswaan

- h) Mendokumentasikan program pengembangan diri
 - i) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
 - j) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan
- 7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum
- a) Mendokumentasikan standarisasi
 - b) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - c) Mendokumentasikan silabus
 - d) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
 - e) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
 - f) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
 - g) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
 - h) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
 - i) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
 - j) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
 - k) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
 - l) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran persemester
 - m) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP

- n) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN)
- o) Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
- p) Menyusun daftar buku-buku wajib
- q) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- r) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan

Apabila melihat uraian indikator diatas jika diringkas indikator kinerja tata usaha yaitu sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan administrasi keuangan
- 2) Melaksanakan administrasi kesiswaan
- 3) Melaksanakan administrasi penyuratan dan pengarsipan
- 4) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- 5) Melaksanakan administrasi kurikulum

Tataata usaha memiliki tiga peranan pokok, yaitu sebagai berikut:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan

3. Kualitas Pelayanan Siswa

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Siswa

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, menurut Heizer dan Rander dalam Hery (2019:58) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan prodak atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan sebagai totalitas tampilan dan karakteristik prodak dan jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu menurut Russel dan Taylor dalam Hery (2019:58).

Kualitas pelayanan adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Istilah kualitas jasa terdiri dari dua kata yaitu kualitas dan jasa. Kualitas banyak definisi karena memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya (Ningsih, 2015).

Berdasarkan teori yang dikemukakan Russel dan Taylor dalam Hery dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah totalitas tampilan dan karakteristik prodak dan jasa untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Sri Minarti (2016) kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka

dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiviness*) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Maka dari itu dalam memberikan jasa diperlukan kehadiran dan partisipasi pelanggan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.

Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu pelatihan yang kurang memadai, tingkat turn over karyawan yang tinggi, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.

Karyawan *front line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Agar mereka dapat memberikan jasa yang efektif, maka mereka perlu mendapatkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen. Dukungan tersebut bisa berupa peralatan, pelatihan ketrampilan, maupun informasi.

4. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi.

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam kontak dengan pelanggan. Apabila terjadi kesenjangan atau gap dalam

komunikasi, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

Tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa atau pelayanan yang sama (*standardized service*). Seringkali pelanggan menginginkan jasa yang bersifat personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan.

Di satu sisi memperkenalkan jasa baru atau memperkaya jasa lama memang dapat meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk, namun tidaklah bijaksana apabila melakukannya secara berlebihan.

7. Visi bisnis jangka pendek.

Visi jangka pendek, seperti penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini maka penulis mengajukan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. 1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Susanti, Dian dan Seget	Kompetensi Tenaga Administrasi	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, teknik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Upaya tenaga

	Tartiyoso (2020)	Sekolah Terhadap Palayanan Sekolah SMA N 1 Padang Kab. Langkat	pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.	administrasi untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Padang Tualang adalah dengan a. tidak menunda pekerjaan yang sudah diberi kepada masing- masing bagian. b. memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap guru, karyawan dan peserta didik. c. menjalin hubungan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat. d. menjaga dan memelihara barang- barang dan alat-alat inventaris sekolah.2. faktor pendukungnya: terciptanya kerjasama yang baik antar staf atau karyawan, saling membantu pekerjaan antar staf, saling menciptakan suasana kerja yang harmonis antara karyawan , saling
--	---------------------	--	--	---

				menghargai dan memahami karakter masing-masing staf atau karyawan.
2.	Anida Vera Pradikta (2019)	Kinerja Staf Tata Usaha SMA N 95 Jakarta	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan angket.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja staf tata usaha SMA N 95 berjalan cukup efektif dengan pengertian lain kinerja staf tata usaha yang dilihat melalui kualitas, kuantitas, waktu, kerja sama, efektivitas biaya, supervisi, komunikasi dan kepuasan pelanggan sudah baik namun masih terdapat aspek yang belum dilakukan secara maksimal.
3.	Ayu Dila Ratnasari (2018)	Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket.	Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% yang berada pada kategori baik, kemudian tingkat kepuasan pelanggan sebesar

		Pelanggan SMK Negeri di Kota Malang		61,2% berada di kategori tinggi, untuk hubungan kinerja pelayanan TAS dengan kepuasan pelanggan menyatakan yang diperoleh adalah 0,799 dengan taraf signifikan 5% yang berarti lebih besar daripada (atau $0,799 > 0,111$). Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan.
4.	Rose Valentina (2017)	Hubungan Kompetensi dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri Se-Kabupaten Trenggalek	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, motivasi kerja tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, kinerja tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, dan terdapat hubungan kompetensi dan motivasi kerja

				dengan kinerja tenaga administrasi sekolah.
5.	Mantik (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tenaga Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMA Bina Rahayu dalam melayani konsumen sudah berkualitas karena memberi kepuasan dan memenuhi harapan mereka, dan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru dan wali murid yang menyatakan bahwa pelayanan tata usaha sudah memuaskan. Hal tersebut didukung dari hasil kuesioner kepada siswa yang menyatakan setuju bahwa pelayanan tata usaha sudah baik.

Keterangan:

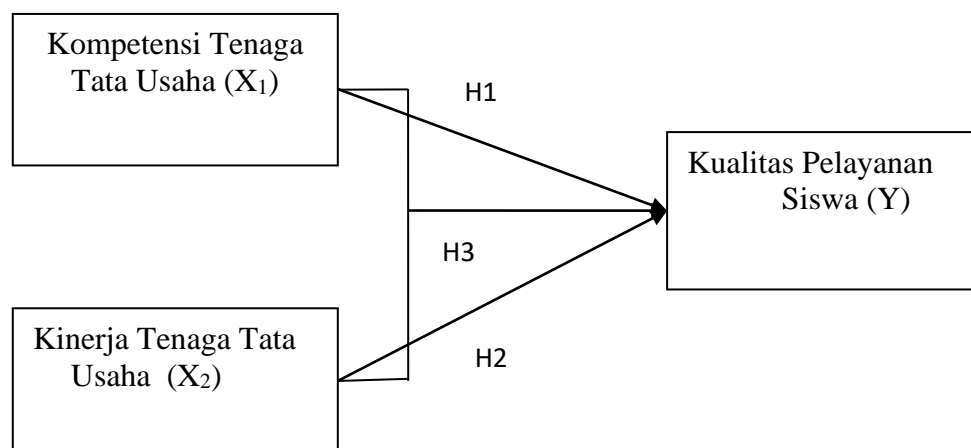
Berdasarkan penelitian terdahulu di atas menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, tidak sepenuhnya menemukan judul penelitian yang sama persis

seperti judul penulis, karena terdapat beberapa hal yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis, yaitu variabel, data yang digunakan dan objek penelitiannya.

C. Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2015:60) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir merupakan sintesis tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan itu selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesis tentang hubungan antar variabel yang dapat digunakan sebagai dasar perumusan hipotesis.

Berdasarkan landasan teori yang ada, maka kerangka pemikiran teoritis dari penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Konsep

Keterangan:

Berdasarkan kerangka konsep penelitian pada bagan diatas dijelaskan bahwa kompetensi tenaga tata usaha (X_1) mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan (Y), kinerja tenaga tata usaha (X_2) mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan (Y), kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan (Y). Semakin baik tingkat kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha maka kualitas pelayanan terhadap siswa pun akan baik serta memuaskan.

D. Hipotesis

Sugiyono (2015:64) berpendapat bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis alternatif (H_a)

- a. H_{a1} = ada pengaruh signifikan antara kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
- b. H_{a2} = ada pengaruh signifikan antara kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

- c. H_{a3} = ada pengaruh signifikan antara kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

2. Hipotesis nol (H_0)

- a. H_{01} = tidak ada pengaruh signifikan antara kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
- b. H_{02} = tidak ada pengaruh signifikan antara kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
- c. H_{03} = tidak ada pengaruh signifikan antara kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan, Jenis dan Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sebagaimana menurut Sugiyono (2015:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini pengukuran data analisis regresi, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

2. Jenis Penelitian

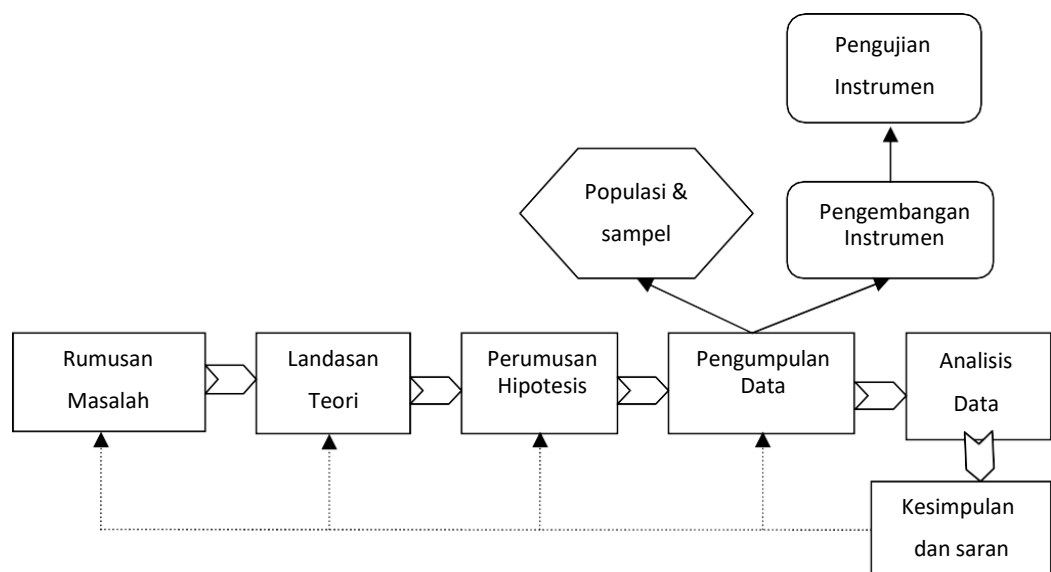
Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional disebut juga penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variable atau lebih menurut Sugiyono (2015:66). Penelitian asosiatif merupakan jenis penelitian korelasional yang kemungkinan memiliki hubungan simetris atau timbal balik, yaitu dimana satu variabel yang dianggap mempengaruhi variabel yang lainnya belum dapat ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini variabel bebas (independen) dan variabel

tergantung/terikat (dependen) belum ditentukan atas dasar dukungan teori-teori yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

3. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:30) desain penelitian adalah rangkaian penelitian bahwa setiap penelitian selalu berangkat dari masalah dan dalam penelitian kuantitatif masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas. Adapun desain penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Sugiyono (2015:30)

Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Keterangan :

Berdasarkan bagan diatas, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini diawali dari menemukan masalah yang ada pada kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA N 1 Wanasari Brebes. Setelah menemukan permasalahan kemudian disusun landasan teori dan ditarik rumusan hipotesis. Untuk membuktikan hipotesis selanjutnya dilakukan pengumpulan data, instrument yang digunakan dalam penelitian lalu di kembangkan. Setelah instrument teruji validitas dan reliabilitasnya, maka digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan. Data yang telah terkumpul dianalisis dan diberikan pembahasan selanjutnya disimpulkan. Karena penelitian bertujuan memecahkan masalah maka berkewajiban memberikan saran-saran.

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38). Jenis variabel ada dua yaitu variabel bebas (*independent*), sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitian ini ada dua variabel yang akan diteliti yaitu:

1. ***Independent Variable* / Variabel bebas** : variabel ini sering disebut sebagai stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan

variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) Sugiyono (2015:39). Variabel bebas penelitian ini adalah kompetensi (X1) dan kinerja tenaga tata usaha (X2).

2. **Dependent Variable / Variabel Terikat** : sering disebut sebagai variabel output, criteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas menurut Sugiyono (2015:39). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan siswa (Y).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2015:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI MIPA dan lembaga SMA Negeri 1 Wanasari Brebes jumlah seluruh populasinya adalah 106 siswa.

Tabel 3. 1 Populasi Penelitian

No	Kelas	Jumlah
1	XI MIPA 1	36
2	XI MIPA 2	34
3	XI MIPA 3	36
	Jumlah Keseluruhan	106

Sumber : TU SMA N 1 Wanasari Brebes

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Populasi dalam penelitian ini berjumlah 106 siswa. Banyak atau sedikitnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini, penulis berpedoman pada *Rumus isaac* dalam *Michael* (Sugiyono, 2015:86) karena populasi telah diketahui jumlahnya, yang dapat ditulis pada rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S : Jumlah sample

λ^2 : Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk Derajat Kebebasan 1 dan kesalahan 5% harga Chi kuadrat= 3,841. Harga Chi kuadrat untuk kesalahan 1%= 6,634 dan 10%= 2,706.

N : Jumlah populasi

P : Peluang benar(0,5)

Q : Peluang salah (0,5)

d : Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi.

Perbedaan bisa 0,01;0,05; dan 0,10.

$$S = \frac{2,706 \cdot 106 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (106 - 1) + 2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{71,709}{0,0025 (105) + 0,6765}$$

$$S = \frac{71,709}{0,9387}$$

$$S = 76,39$$

$$S = 76 \text{ (dibulatkan)}$$

Jadi untuk populasi 106 siswa dengan tingkat kesalahan 10% jumlah sampelnya adalah 76 siswa.

3. Teknik Sampling

Adapun teknik sampling pada penelitian ini adalah *proportional stratified random sampling*. Sugiyono (2015:82) mendefinisikan bahwa *proporsionate stratified random sampling* merupakan teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen atau berstrata secara proporsional. Sehingga dapat ditentukan sebaran sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\frac{\text{jumlah populasi individu strata}}{\text{ukuran populasi keseluruhan}} \times \text{ukuran sampel secara keseluruhan}$$

Tabel 3. 2 Sampel Penelitian

Jurusan	Populasi	Proporsional Sampel	Sampel
XI MIPA 1	36	$36/106 \times 76 = 25,8$	26
X1 MIPA 2	34	$34/106 \times 76 = 24,3$	24
X1 MIPA 3	36	$36/106 \times 76 = 25,8$	26
Jumlah	106		76

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka

peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan Sugiyono (2015:137). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (wawancara dan kuesioner). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2015:145). Observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui data tentang pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data sekunder yang telah ada. Data sekunder tersebut bisa diperoleh pada instansi/lembaga tempat penelitian, buku laporan, internet, dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi yang diperoleh diantaranya meliputi profil sekolah, struktur organisasi, keadaan guru, keadaan siswa, visi misi, dan sarana prasarana sekolah di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

3. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2015:142). Angket ini digunakan untuk mengambil data tentang pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes. Gambaran indikator dari kompetensi, kinerja tenaga tata usaha dan kualitas pelayanan siswa terdapat pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 Konsep angket kompetensi tenaga tata usaha (X1)

Konsep	Dimensi	Indikator	No Item
Kompetensi Tenaga Tata Usaha	Kompetensi Kepribadian	1. Bertutur baik terhadap warga sekolah	1
		2. Bersikap sopan santun terhadap warga sekolah	2
		3. Memberikan pelayanan yang baik terhadap warga sekolah	3
	Kompetensi Sosial	1. Saling membantu dan bekerja sama dengan warga sekolah	4
		2. Bersosialisasi dengan warga sekolah	5
		3. Aktif mengikuti	6

		kegiatan sekolah	
	Kompetensi Teknis	1. Melakukan pelayanan di perpustakaan dengan baik	7
		2. Melakukan penataan dan pengelola perpustakaan dengan baik	8
		3. Penataan laboratorium yang nyaman	9
		4. Mengoprasikan komputer dengan lancer	10
Jumlah Butir Pernyataan			10

Tabel 3. 4 Konsep angket kinerja tenaga tata usaha (X2)

Konsep	Dimensi	Indikator	No Item
Kinerja Tenaga Tata Usaha	Melaksanakan administrasi keuangan	1. Membuat layanan sistem informasi keuangan	1
		2. Membantu masalah administrasi keuangan siswa	2
	Melaksanakan administrasi kesiswaan	1. Membantu kegiatan siswa	3
		2. Membantu keluhan siswa	4
	Melaksanakan administrasi penyuratan dan pengarsipan	1. Mengelola surat keluar dan masuk	5
		2. Menyimpan data siswa dengan baik dan aman	6

	Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana	1. Memelihara sarana prasarana	7
		2. Menginvestasikan sarana prasarana	8
	Melaksanakan administrasi kurikulum	1. Memberikan pengawasan proses belajar mengajar	9
		2. Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan	10
Jumlah Butir Pernyataan			10

Tabel 3. 5 Konsep angket kualitas pelayanan siswa (Y)

Konsep	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan Siswa	Bukti Fisik (Tangibles)	1. Memiliki ketelitian, kedisiplinan dan kreatif dalam bekerja	1
		2. Memiliki peralatan yang mendukung dalam bekerja	2
	Kehandalan (Reliability)	1. Memiliki tanggung jawab dalam bekerja	3
		2. Bekerja sama dengan tim	4
	Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Memiliki kesadaran berorganisasi	5
		2. Mampu membangun hubungan kerja yang baik	6

	Jaminan (Assurance)	1. Mampu mengendalikan diri 2. Memberikan pelayanan prima	7 8
	Empati (Emphaty)	1. Memiliki keramahan kepada warga sekolah 2. Memiliki keperdulian kepada warga sekolah	9 10
Jumlah Butir Pernyataan			10

E. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2015:102). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket untuk memperoleh informasi tentang pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari. Instrumen angket berisi butir-butir pernyataan untuk dijawab oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia. Penilaian angket menggunakan *skala likert* 1-4. Berikut tabel penyusunan dan pemberian skor pada angket:

Tabel 3. 6 Pemberian Skor Angket

Pernyataan	Alternatif Jawaban	Skor
	Selalu	4
	Sering	3
	Kadang-kadang	2
	Tidak Pernah	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan sudah valid serta reliabel atau belum, maka perlu dilakukan pengujian terhadap instrumen:

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Rumus yang digunakan untuk mengetahui validitas skala adalah rumus *korelasi pearson product moment*. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai capaian koefisien, instrument dinyatakan valid jika $r > 0,30$, dan dikatakan tidak valid jika $r < 0,30$ (Sugiyono, 2015:126).

Uji validitas instrument variabel kompetensi tenaga tata usaha (X1), kinerja tenaga tata usaha (X2) dan kualitas pelayanan siswa (Y) adalah sebagai berikut:

a. Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kompetensi tenaga tata usaha (X1) berupa angket yang terdiri dari 10 item pernyataan. Jumlah sampel untuk menguji validitas menggunakan sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas item instrumen perhitungan dibantu dengan program aplikasi *SPSS Versi 26*

Windows. Adapun hasil uji validitas instrument variabel kompetensi tenaga tata usaha (X1) yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 7 Hasil Validitas Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

Item Instrumen	r hitung	r table	Keterangan
X1_1	0,666	0,30	Valid
X1_2	0,510	0,30	Valid
X1_3	0,739	0,30	Valid
X1_4	0,797	0,30	Valid
X1_5	0,536	0,30	Valid
X1_6	0,632	0,30	Valid
X1_7	0,847	0,30	Valid
X1_8	0,872	0,30	Valid
X1_9	0,899	0,30	Valid
X1_10	0,916	0,30	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan mengenai kompetensi tenaga tata usaha dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi $r > 0,30$. Hal ini berarti 10 item pernyataan mengenai kompetensi tenaga tata usaha dapat digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini.

b. Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja tenaga tata usaha (X2) berupa angket yang terdiri dari 10 item pernyataan.

Jumlah sampel untuk menguji validitas menggunakan sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas item instrumen perhitungan dibantu dengan program aplikasi *SPSS Versi 26 Windows*. Adapun hasil uji validitas instrument variabel kinerja tenaga tata usaha (X2) yang ditunjukkan pada table berikut:

Tabel 3. 8 Hasil Validitas Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)

Item Instrumen	r hitung	r table	Keterangan
X2_1	0,672	0,30	Valid
X2_2	0,624	0,30	Valid
X2_3	0,435	0,30	Valid
X2_4	0,742	0,30	Valid
X2_5	0,529	0,30	Valid
X2_6	0,826	0,30	Valid
X2_7	0,598	0,30	Valid
X2_8	0,755	0,30	Valid
X2_9	0,818	0,30	Valid
X2_10	0,681	0,30	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan mengenai kinerja tenaga tata usaha dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi $r > 0,30$. Hal ini berarti 10 item pernyataan mengenai kinerja tenaga tata usaha dapat digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini.

c. Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Siswa(Y)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan siswa (Y) berupa angket yang terdiri dari 10 item pernyataan. Jumlah sampel untuk menguji validitas menggunakan sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas item instrumen perhitungan dibantu dengan program aplikasi *SPSS Versi 26 Windows*. Adapun hasil uji validitas instrument variabel kualitas pelayanan siswa (V) yang ditunjukkan pada table berikut:

Tabel 3. 9 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Item Instrumen	r hitung	r table	Keterangan
Y_1	0,815	0,30	Valid
Y_2	0,735	0,30	Valid
Y_3	0,730	0,30	Valid
Y_4	0,534	0,30	Valid
Y_5	0,555	0,30	Valid
Y_6	0,826	0,30	Valid
Y_7	0,735	0,30	Valid
Y_8	0,716	0,30	Valid
Y_9	0,635	0,30	Valid
Y_10	0,793	0,30	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan siswa dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi $r > 0,30$. Hal ini berarti 10 item

pernyataan mengenai kualitas pelayanan siswa dapat digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengandung arti bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliable artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentang skor antara 1-4 menggunakan rumus Kuder-Richardson 20 (KR 20/Alpha Cronbach). Instrumen dinyatakan reliabel, jika $r > 0,60$ dan instrumen dinyatakan tidak reliabel jika $r < 0,60$ (Sugiyono, 2015).

Nilai hitung reliabilitas yang diperoleh dikonsultasikan dengan cara membandingkan dengan tingkat reliabilitasnya berdasarkan kriteria koefisien sebagai berikut:

Tabel 3. 10 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	0,800 – 1.000	Sangat kuat
2	0,600 – 0,799	Kuat
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0,000 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Sugiyono (2015:184)

Berikut ini disajikan hasil pengujian reliabilitas instrumen variabel kompetensi , kinerja tenaga tata usaha, dan kualitas pelayanan siswa.

Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>r hitung</i>	<i>Crobach's alpha</i>	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,905	0,60	Reliabel
Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)	0,854	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,882	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan tabel 3.11 besarnya koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* kompetensi tenaga tata usaha adalah 0,905, memiliki kriteria sangat kuat. Berarti seluruh item dalam instrumen kompetensi tenaga tata usaha (sebanyak 10 item) dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya besarnya pengujian reliabilitas *Cronbach's Alpha* kinerja tenaga tata usaha adalah 0,854, memiliki kriteria sangat kuat. Berarti seluruh item dalam instrumen kinerja tenaga tata usaha (sebanyak 10 item) dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dan besarnya koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* kualitas pelayanan siswa adalah 0,882, memiliki kriteria sangat kuat. Berarti seluruh item

dalam instrument kualitas playanan (sebanyak 10 item) dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan aplikasi *SPSS for windows versi 26*.

F. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2015:147). Teknik analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan data yang terkumpul adalah statistik deskriptif.

Teknik analisis data digunakan untuk memperoleh hasil penelitian yang lengkap, tepat dan benar maka diperlukan metode analisis data yang valid untuk menguji hipotesis yang berbunyi tentang pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015: 147).

Pada statistik deskriptif, data yang akan diperoleh berupa rata-rata (*Mean*), standart deviasi (*SD*) dan presentase, analisis deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan data pada instrumen dari masing-

masing variabel yaitu variabel kompetensi tenaga tata usaha (X_1), kinerja tenaga tata usaha (X_2) dan kualitas pelayanan siswa (Y). Perhitungan dibantu dengan program komputer *SPSS versi 26 for windows*

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan regresi linier sederhana untuk mencari pengaruh kompetensi tenaga tata usaha (X_1) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) dan pengaruh kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Perhitungan dibantu dengan program komputer *SPSS versi 26 for windows*.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Perhitungan regresi berganda secara bersama-sama mencari pengaruh kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Perhitungan dibantu dengan program komputer *SPSS versi 26 for windows*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Data Sekolah

Nama Sekolah	: SMAN 1 WANASARI
Status	: Negeri
NPSN	: 20326435
Alamat Sekolah	: Jl.Raya Desa Sidamulya
Desa	: Sidamulya
Kabupaten	: Brebes
Propinsi	: Jawa Tengah
Nomor Telepon	: (0283)32981
Website	: www.sma1wanasari.sch.id
Email	: smasatuwanasari@gmail.com

2. Kepala Sekolah

Identitas Diri	
Nama Lengkap	: IMAM BAGUS WINARTO,M.Pd
NIP	: 19680904 199702 1 003
Pangkat Gol./Ruang	: Pembina / IV a
Tempat /Tgl.Lahir	: Brebes, 04 September 1968
Jenis Kelamin	: Laki – Laki
Agama	: Islam

Status Perkawinan : Kawin

Alamat Rumah : Jl.Yos Sudarso No.28 Brebes

3. Sumber Daya Edukatif dan Administratif

Tabel 4. 1 Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan PNS dan Non PNS SMA Negeri 1 Wanasari Brebes

1	Tenaga Pendidik PNS	19 Orang
2	Tenaga Kependidikan PNS	2 Orang
3	Tenaga Pendidik Non PNS	21 Orang
4	Tenaga Kependidikan Non PNS	9 Orang
TOTAL		51 Orang

4. Data Siswa

Tabel 4. 2 Data Keseluruhan Siswa SMA Negeri 1 Wanasari Brebes

NO.	KELAS X	L	P	JUMLAH
1	X MIPA 1	10	26	36
2	X MIPA 2	8	28	36
3	X MIPA 3	7	29	36
4	X IPS 1	19	17	36
5	X IPS 2	20	16	36
6	X IPS 3	23	13	36
JUMLAH		87	129	216

NO.	KELAS XI	L	P	JUMLAH
1	XI MIPA 1	10	26	36
2	XI MIPA 2	11	23	34
3	XI MIPA 3	10	26	36
4	XI IPS 1	14	21	35
5	XI IPS 2	14	21	35
6	XI IPS 3	16	15	31
JUMLAH		75	132	207

NO.	KELAS XII	L	P	JUMLAH
1	XII MIPA 1	10	21	31
2	XII MIPA 2	14	19	33
3	XII MIPA 3	10	24	34
1	XII IPS 1	18	15	33
2	XII IPS 2	18	14	32
3	XII IPS 3	18	15	33
JUMLAH		88	108	196

JUMLAH SELURUH SISWA SMAN 1 WANSARI BREBES : 619

SISWA.

5. Visi

MEWUJUDKAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG BERAKHLAK
MULIA, KREATIF, BERPRESTASI BERDASARKAN IMTAQ.

6. Misi

Untuk mencapai VISI tersebut, SMA Negeri 1 Wanasari mengembangkan misi sebagai berikut:

- a. Terwujudnya peserta didik yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya.
- b. Mewujudkan pendidikan yang menghasilkan lulusan yang berakhlak mulia, kreatif, memiliki keterampilan hidup mandiri, dan semangat berwirausaha.
- c. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif, untuk peserta didik berhasil dalam Ujian Nasional maupun melanjutkan ke Perguruan Tinggi.
- d. Terwujudnya peserta didik yang berprestasi, baik berprestasi Bidang Akademik, Bidang Seni dan Olah Raga.

- e. Menanamkan kedisiplinan melalui budaya bersih, budaya sehat, budaya tertib, budaya sosial, dan budaya kerja.

7. Tujuan SMA Negeri 1 Wanasari

Tujuan sekolah sebagai bagian dari tujuan pendidikan nasional adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Secara lebih rinci tujuan SMA Negeri 1 Wanasari Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut :

- a. Mewujudkan peserta didik yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
- b. Melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien, berdasarkan semangat keunggulan lokal dan global;
- c. Meningkatkan kualitas Semua Sumber Daya Manusia baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik yang dapat berkompetisi baik lokal maupun global;
- d. Mewujudkan peningkatan kualitas lulusan yang memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang seimbang, serta meningkatkan jumlah lulusan yang melanjutkan ke perguruan tinggi;
- e. Meningkatkan kinerja masing – masing komponen sekolah (kepala sekolah, tenaga pendidik, karyawan, peserta didik, dan komite sekolah) untuk bersama – sama melaksanakan kegiatan yang inovatif sesuai dengan tugas masing – masing;

- f. Menyusun dan melaksanakan tata tertib dan segala ketentuan yang mengatur operasional warga sekolah;
- g. Menyediakan sarana prasarana pendidikan yang memadai

8. Strategi

- a. Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik melalui kegiatan peningkatan mutu pembelajaran
- b. Meningkatkan kreatifitas peserta didik melalui kegiatan pengembangan potensi diri
- c. Mengadakan kegiatan sosial yang memupuk sikap dan perilaku siswa ke arah yang lebih santun
- b. Memberikan sanksi bagi siswa yang melanggar disiplin dan tata tertib sekolah dan memberikan penghargaan (reward) bagi siswa yang berprestasi
- c. Meningkatkan rasa iman dan taqwa melalui bimbingan dan kegiatan keagamaan
- d. Melaksanakan pembelajaran komputer dan internet sebagai upaya pencapaian kecakapan hidup (life skill)
- e. Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih, nyaman, aman sejuk dan indah
- f. Menghasilkan alumni yang yang dapat melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi
- g. Meningkatkan musyawarah guru mata pelajaran (MGMP)

- h. Mengusahakan kegiatan Proses Belajar Mengajar dan meningkatkan layanan informasi pendidikan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi
- i. Membekali siswa penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi , sosial dan seni
- j. Membekali siswa agar memiliki nilai etika, imtaq, akhlak dan budi pekerti yang baik
- k. Menumbuh kembangkan pola pemikiran masyarakat betapa pendidikan sangat penting bagi kehidupan manusia
- l. Mengembangkan etos kerja dan profesionalitas bagi penyelenggara pendidikan
- m. Melaksanakan pembelajaran yang efektif bagi anak didik
- n. Mengefektifkan inovasi sistem pembelajaran yang sesuai dengan tuntutan kurikulum dan era globalisasi
- o. Mengusahakan sistem pembelajaran berbasis multi media
- p. Terbinanya hubungan yang serasi antara sekolah dengan lembaga yang terkait dan masyarakat

B. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pada statistik

deskriptif, data yang akan diperoleh berupa rata-rata (*Mean*), standart deviasi (*SD*) dan presentase. Hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel tersebut dijelaskan dalam tabel berikut:

a. Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X_1)

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kompetensi Tenaga Tata Usaha

Kategori	Rentang	Frekuensi	%	Mean	Standar Deviasi
Tinggi	31 – 40	58	76,3 %	33,99	5,064
Sedang	21 – 30	17	22,4 %		
Rendah	10 – 20	1	1,3 %		
Jumlah		76	100 %		

Sumber : Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa kompetensi tenaga tata usaha dalam kategori tinggi. Hal ini dapat ditunjukan dari jumlah prosentase 76,3 % dengan skor rata-rata (*mean*) 33,99 dan memiliki standar deviasi sebesar 5,064.

b. Kinerja Tenaga Tata Usaha (X_2)

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kinerja Tenaga Tata Usaha

Kategori	Rentang	Frekuensi	%	Mean	Standar Deviasi
Tinggi	31 – 40	51	67,1 %	34,28	4,813
Sedang	21 – 30	25	32,9 %		
Rendah	10 – 20	0	0 %		
Jumlah		76	100%		

Sumber: Data diolah SPSS, Mei 2021

Hasil dari tabel 4.4 diatas diketahui bahwa kinerja tenaga tata usaha dalam kategori tinggi. Hal ini dapat ditunjukkan dari jumlah prosentase 67,1 % dengan skor rata-rata (*mean*) 34,28 dan memiliki standar deviasi sebesar 4,813.

c. Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Siswa

Kategori	Rentang	Frekuensi	%	Mean	Standar Deviasi
Tinggi	31 – 40	63	82,9 %	35,66	4,175
Sedang	21 – 30	13	17,1 %		
Rendah	10 – 20	0	0 %		
Jumlah		76	100%		

Sumber: Data diolah SPSS, Mei 2021

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan siswa dalam kategori tinggi. Hal ini dapat ditunjukkan dari jumlah prosentase 82,9% dengan skor rata-rata (*mean*) 35,66 dan memiliki standar deviasi sebesar 4,175.

2. Hasil Analisis Regresi

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan linier berganda. Analisis pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu antara variabel kompetensi tenaga tata usaha (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan siswa (Y) dan variabel kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan siswa (Y).

Penentuan signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dibuktikan dengan membandingkan skor probabilitas atau signifikan dengan skor $\alpha = 0,05$. Apabila skor probabilitas atau $\text{sig.}t < 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas ke variabel terikat. Dalam penelitian ini perhitungan analisis regresi dibantu dengan program komputer *SPSS versi 26*.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Hasil analisis antara variabel kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Analisis Antara Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 ^a	0.348	0.339	3.393
a. Predictors: (Constant), X1				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.121	2.658		7.193	0.000
	X1	0.487	0.077	0.590	6.289	0.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan pada tabel 4.6 diketahui bahwa skor koefisien regresi variabel kompetensi tenaga tata usaha (X_1) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) sebesar 0,487 dengan konstanta sebesar 19,121. Persamaan regresi terbentuk $Y = 19,121 + 0,487 X_1$. Hal ini berarti apabila kompetensi tenaga tata usaha tidak ada skornya atau 0, maka kualitas pelayanan siswa skornya sebesar 19,121. Selanjutnya apabila ditambah dengan kondisi suatu kompetensi tenaga tata usaha sebesar 1 poin, maka kualitas pelayanan siswa akan bertambah sebesar 0,487. Koefisien tersebut memiliki nilai positif, berarti antara variabel kompetensi tenaga tata usaha (X_1) dengan variabel kualitas pelayanan siswa (Y) memiliki pengaruh positif. Skor koefisien determinasi sebesar 0,348 yang berarti 34,8% kompetensi tenaga tata usaha mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan siswa, dan sisanya 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Koefisien korelasi antara kompetensi tenaga tata usaha dengan kualitas pelayanan siswa sebesar 0,590. Berarti kompetensi tenaga tata usaha memiliki pengaruh yang kuat dengan kualitas pelayanan siswa. Koefisien regresi variabel kompetensi tenaga tata usaha (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan skor probabilitas Sig.t1 = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kompetensi tenaga tata usaha memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan siswa.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Hasil analisis antara variabel kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Antara Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378 ^a	0.143	0.132	3.890
a. Predictors: (Constant), X2				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.408	3.230		7.556	0.000
	X2	0.328	0.093	0.378	3.516	0.001
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS, Mei 2021

Berdasarkan pada tabel 4.7 diketahui bahwa skor koefisien regresi variabel kinerja tenaga tata usaha (X₁) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) sebesar 0,328 dengan konstanta sebesar 24,408. Persamaan regresi terbentuk $Y = 24,408 + 0,328 X_2$. Hal ini berarti

apabila kinerja tenaga tata usaha tidak ada skornya atau 0, maka kualitas pelayanan siswa skornya sebesar 24,408. Selanjutnya apabila ditambah dengan kondisi suatu kinerja tenaga tata usaha sebesar 1 poin, maka kualitas pelayanan siswa akan bertambah sebesar 0,328. Koefisien tersebut memiliki nilai positif, berarti antara variabel kinerja tenaga tata usaha (X_2) dengan variabel kualitas pelayanan siswa (Y) memiliki pengaruh positif. Skor koefisien determinasi sebesar 0,143 yang berarti 14,3 % kinerja tenaga tata usaha mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan siswa, dan sisanya 85,7 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Koefisien korelasi antara kinerja tenaga tata usaha dengan kualitas pelayanan siswa sebesar 0,378. Berarti kinerja tenaga tata usaha memiliki pengaruh yang kuat dengan kualitas pelayanan siswa. Koefisien regresi variabel kinerja tenaga tata usaha (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan skor probabilitas $\text{Sig.}t_2 = 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja tenaga tata usaha memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan siswa.

c. Analisis Regresi Linear Berganda Antara Variabel Kompetensi (X_1) Dan Kinerja Tenaga Tata Usaha (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap kualitas

pelayanan siswa (Y) dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Analisis antara kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	0.418	0.402	3.227
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	546.777	2	273.388	26.248	.000 ^b
	Residual	760.328	73	10.415		
	Total	1307.105	75			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.618	3.348		3.769	0.000
	X1	0.442	0.075	0.536	5.876	0.000
	X2	0.234	0.079	0.270	2.964	0.004
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS, Mei 2021

Dilihat dari tabel 4.8 diatas bahwa skor koefisien regresi liner berganda memiliki konstanta sebesar 12,618 hal ini menunjukkan apabila variabel kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) tidak ada atau memilki 0, maka kualitas pelayanan siswa sebesar 12,618. Skor koefisien regresi kompetensi (X_1) sebesar 0,442. Berarti apabila kompetensi meningkat 1 poin dan variabel bebas yang lain tidak berubah, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan siswa sebesar 0,442. Selanjutnya koefisien regresi kinerja tenaga tata usaha (X_2) sebesar 0,234 Artinya kinerja tenga tata usaha apabila naik sebesar 1 poin sedangkan variabel bebas lainnya tidak berubah, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan siswa sebesar 0,234. Oleh karena itu persamaan regresi berganda yang berbentuk pada penelitian ini adalah $Y = 12,618 + 0,442X_1 + 0,234X_2$. Skor koefisien determinasi sebesar 0,418. Hal ini mengidentifikasikan bahwa variabel kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa sebesar 41,8% sedangkan sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Koefisien korelasi kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) dengan kualitas pelayanan siswa sebesar 0,647. Koefisien regresi variabel kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan skor probabilitas Sig.f3 =

0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan siswa.

3. Uji Hipotesis

Dari hasil uji analisis dapat ditemukan hasil uji hipotesis sebagai berikut.

- 1) Ada pengaruh signifikan kompetensi tenaga tata usaha (X_1) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dari koefisien signifikansi regresi kompetensi (X_1) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) yang memiliki skor $\text{Sig.t1} = 0,000$, lebih kecil dari skor $\alpha = 0,05$ atau $\text{Sig.t1} < \alpha$, sehingga dari hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.
- 2) Ada pengaruh signifikan kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dari koefisien signifikansi regresi kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) yang memiliki skor $\text{Sig.t2} = 0,001$, lebih kecil dari skor $\alpha = 0,05$ atau $\text{Sig.t2} < \alpha$, sehingga dari hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima.
- 3) Ada pengaruh yang signifikan kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dari koefisien signifikansi regresi kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) yang

memiliki skor $\text{Sig.f3} = 0,000$ lebih kecil dari skor $\alpha = 0,05$ atau $\text{sig.f3} < 0,05$, sehingga dari hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa

Hasil analisis regresi dapat dilihat bahwa variabel kompetensi tenaga tata usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes. Ditunjukkan dengan adanya frekuensi yang banyak pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga tata usaha maka semakin baik kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari.

Hasil tersebut sesuai dengan yang di jelaskan Susanti, Dian dan Seget Tartiyo (2020) , “Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Palayanan Sekolah SMA N 1 Padang Kab. Langkat”, yang menyatakan bahwa tidak menunda pekerjaan yang sudah diberi kepada masing-masing bagian, memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap peserta didik.

2. Pengaruh Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa

Dari hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa variabel kinerja tenaga tata usaha meemiliki pengaruh signifikan terhadap

kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja tenaga tata usaha memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan siswa, ditunjukkan dengan adanya frekuensi yang banyak dalam kategori baik. Dengan demikian kinerja tenaga tata usaha yang baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik juga.

Hasil tersebut mendukung penelitian Ayu Dila Ratnasari (2018), “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan SMK Negeri di Kota Malang”, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa.

Hasil analisis regresi yang memperlihatkan bahwa kompetensi (X_1) dan kinerja tenaga tata usaha (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha maka kualitas pelayanan siswa akan semakin baik.

Hasil tersebut mendukung penelitian Rose Valentina (2017), “Hubungan Kompetensi dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri Se-Kabupaten Trenggalek”, yang menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi

tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, motivasi kerja tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, kinerja tenaga administrasi sekolah tergolong tinggi, dan terdapat hubungan kompetensi dan motivasi kerja dengan kinerja tenaga administrasi sekolah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi tenaga tata usaha (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) pada siswa kelas XI MIPA SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
2. Kinerja tenaga tata usaha (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) pada siswa kelas XI MIPA SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.
3. Kompetensi (X1) dan kinerja tenaga tata usaha (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan siswa (Y) pada siswa kelas XI MIPA SMA Negeri 1 Wanasari Brebes.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka disampaikan saran-saran sebagai berikut untuk:

1. Pimpinan Sekolah

Pimpinan sekolah diharapkan untuk mengevaluasi peningkatan kompetensi terutama dalam hal ini adalah kompetensi tenaga tata usaha agar menguasai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Kemudian, kinerja lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kualitas

pelayanan siswa. Selain itu, untuk mengecek kualitas pelayanan siswa sekolah diharap menyediakan mediasi seperti kotak saran atau media komunikasi untuk menyampaikan keluhannya.

2. Tenaga Tata usaha

Tenaga Tata Usaha diharapkan meningkatkan kompetensi dan kinerjanya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga siswa merasa puas dalam pelayanan.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kompetensi, kinerja tenaga tata usaha maupun kualitas pelayanan agar hasil penelitian lebih baik dan lebih lengkap. Peneliti selanjutnya juga lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data serta memperhatikan fenomena yang sedang terjadi sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Grasindo.
- Indrawati, Nita. (2017). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Kendari”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Mardin Amin, Namira. (2015). *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang*”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Minarti, Sri. (2016). *Manajemen Sekolah*, Yogyakarta: Ar-Russ Media.
- Nasibah Rahcmania, Rizki. (2015). “*Perancangan Karakteristik dan Skala Pengukuran Kompetensi Karyawan Bidang Machinery And Laboratory Pada Bidang Keahlian Electrical PT Dirgantara Indonesia dengan Metode Seci*”. Jurnal.
- Permendiknas, No. 24 tentang *Tenaga Administrasi Sekolah*, 2008.
- Puji Lestari, Febrina. A., (2018), “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal*. Vol X. No 2.
- Putri Pangestika Rahayu, Julietta. (2017). *Analisis Pengaruh kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan*”. Yogyakarta: Skripsi, Fakultas Ekonomi.
- Ratnasari, Ayu Dila (2018), “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan SMK Negeri di Kota Malang”, Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syamsudin. Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol 8 No.2 (Juli Desember 2015)

- Tartiyoso, Seget, Susanti, Dian (2020) , “Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Palayanan Sekolah SMA N 1 Padang Kab. Langkat”. STKIP BUDIDAYA BINJAI.
- Valentina, Rose (2017), “Hubungan Kompetensi dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri Se-Kabupaten Trenggalek”. Universitas Negeri Malang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA TENAGA TATA
USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SISWA DI SMA
NEGERI 1 WANASARI BREBES

1. Identitas Responden

Nama :

Kelas :

2. Pengantar

Item pernyataan ini digunakan untuk memperoleh data mengenai
 “ Pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha terhadap
 kualitas pelayanan siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes”
 Jawaban yang anda berikan secara benar dan jujur sangat
 membantu keberhasilan peneliti dan jawaban-jawaban dari angket
 ini hanya akan dipublikasikan secara ilmiah.

3. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Tulis terlebih dahulu identitas anda dilembar yang telah diselesaikan.
- b. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat dan jawablah pernyataan secara jujur sesuai dengan keadaan anda tanpa pengaruh orang lain.
- c. Beri tanda ceklist ($\sqrt{}$) pada jawaban yang anda pilih.
- d. Jawaban yang anda berikan tidak akan berpengaruh pada nilai anda.

4. Keterangan

4 : Selalu (SL)

3 : Sering (SR)

2 : Kadang-kadang (KD)

1 : Tidak pernah (TP)

A. BUTIR PERNYATAAN KOMPETENSI TENAGA TATA USAHA (X₁)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SL	SR	KD	TP
A. Kompetensi Kepribadian					
1.	Tata usaha bertutur baik terhadap warga sekolah				
2.	Tata usaha bersikap sopan santun terhadap warga sekolah				
3.	Tata usaha memberikan pelayanan yang baik terhadap warga sekolah				
B. Kompetensi Sosial					
4.	Tata usaha saling membantu dan bekerja sama dengan warga sekolah				
5.	Tata usaha mudah bersosialisasi dengan warga sekolah				
6.	Tata usaha aktif mengikuti kegiatan sekolah				
C. Kompetensi Teknis					
7.	Tata usaha melakukan pelayanan di perpustakaan dengn baik				
8.	Tata usaha melakukan penataan dan pengelola perpustakaan dengan baik				
9.	Tata usaha menata laboratorium agar nyaman				
10.	Tata usaha dapat mengoperasikan komputer dengan lancar dalam melakukan pekerjaan				

B. BUTIR PERNYATAAN KINERJA TENAGA TATA USAHA
(X₂)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SL	SR	KD	TP
A. Melaksanakan Administrasi Keuangan					
1.	Tata usaha membuat layanan sistem Informasi keuangan untuk siswa				
2.	Tata usaha membantu masalah administrasi keuangan siswa				
B. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan					
3.	Tata usaha membantu kegiatan orientasi siswa				
4.	Tata usaha membantu keluhan kepada siswa				
C. Melaksanakan Administrasi Penyuratan dan Pengarsipan					
5.	Tata usaha mengelola surat masuk dan keluar peserta didik				
6.	Tata usaha acuh dalam mengarsipkan /memperbanyak data siswa				
D. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana					
7.	Tata usaha memelihara sarana prasarana sekolah				
8.	Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana sekolah				
E. Melaksanakan Administrasi Kurikulum					
9.	Tata usaha mengabaikan pengawasan proses Pembelajaran				
10.	Tata usaha mendokumentasikan ujian/ulangan				

C. BUTIR PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SL	SR	KD	TP
A. Bukti Fisik (Tangibles)					
1.	Tata usaha memiliki ketelitian, kedisiplinan dan kreatif dalam bekerja				
2.	Tata usaha memiliki peralatan yang mendukung dalam bekerja				
B. Kehandalan (Reliability)					
3.	Tata usaha memiliki tanggung jawab dalam bekerja				
4.	Tata usaha bekerja sama dengan tim				
C. Daya Tanggap (Responsiveness)					
5.	Tata usaha memiliki kesadaran berorganisasi				
6.	Tata usaha mampu membangun hubungan kerja yang baik				
D. Jaminan (Assurance)					
7.	Tata usaha mampu mengendalikan diri				
8.	Tata usaha memberikan pelayanan prima				
E. Empati (Emphaty)					
9.	Tata usaha memiliki keramahan terhadap warga sekolah				
10.	Tata usaha memiliki kepedulian terhadap warga sekolah				

Brebes, 5 April 2021

Responden,

(.....)

Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan (Y)

**TABULASI DATA UJI COBA 30 RESPONDEN KUALITAS PELAYANAN
(Y)**

Responden	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	JUMALH
Responden 01	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
Responden 02	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Responden 03	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	36
Responden 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 05	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
Responden 06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 08	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	35
Responden 09	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	36
Responden 10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 15	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	37
Responden 16	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
Responden 17	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	33
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
Responden 19	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
Responden 20	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 22	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
Responden 23	4	4	4	2	3	3	4	1	4	4	33
Responden 24	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
Responden 25	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
Responden 26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Responden 27	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	35
Responden 28	4	2	3	2	2	4	2	4	3	4	30
Responden 29	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	35
Responden 30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38

Lampiran 5. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

**UJI VALIDITAS UJI COBA 30 RESPONDEN KOMPETENSI TENAGA
TATA USAHA (X1)**

Correlations												
		X1_01	X1_02	X1_03	X1_04	X1_05	X1_06	X1_07	X1_08	X1_09	X1_10	Total
X1_01	Pearson Correlation	1	.427*	.492**	.758**	.467**	.443*	.463*	0.359	.520**	.462*	.666**
	Sig. (2-tailed)		0.019	0.006	0.000	0.009	0.014	0.010	0.051	0.003	0.010	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_02	Pearson Correlation	.427*	1	.465**	.582**	-0.116	0.269	.440*	0.352	.388*	.463*	.510**
	Sig. (2-tailed)	0.019		0.010	0.001	0.542	0.150	0.015	0.057	0.034	0.010	0.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_03	Pearson Correlation	.492**	.465**	1	.677**	0.345	0.301	.520**	.689**	.536**	.681**	.739**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.010		0.000	0.062	0.107	0.003	0.000	0.002	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_04	Pearson Correlation	.758**	.582**	.677**	1	0.354	.529**	.668**	.622**	.573**	.606**	.797**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000		0.055	0.003	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_05	Pearson Correlation	.467**	-0.116	0.345	0.354	1	0.337	.379*	.438*	.373*	.362*	.536**
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.542	0.062	0.055		0.069	0.039	0.015	0.042	0.049	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_06	Pearson Correlation	.443*	0.269	0.301	.529**	0.337	1	.372*	.389*	.578**	.560**	.632**
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.150	0.107	0.003	0.069		0.043	0.034	0.001	0.001	0.000

Lampiran 6. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

**UJI RELIABILITAS UJI COBA 30 RESPONDEN KOMPETENSI
TENAGA TATA USAHA (X1)**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.905	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_01	30.7667	28.806	0.606	0.900
X1_02	30.6000	30.524	0.454	0.907
X1_03	30.7333	28.409	0.690	0.896
X1_04	30.7000	28.700	0.764	0.895
X1_05	30.9000	28.783	0.435	0.908
X1_06	30.9000	28.576	0.558	0.901
X1_07	31.0333	25.551	0.798	0.886
X1_08	31.1000	24.438	0.824	0.884
X1_09	31.5333	22.326	0.848	0.884
X1_10	31.3333	21.816	0.871	0.882

Lampiran 7. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)

UJI VALIDITAS UJI COBA 30 RESPONDEN KINERJA TENAGA TATA USAHA (X2)

Correlations												
		X2_01	X2_02	X2_03	X2_04	X2_05	X2_06	X2_07	X2_08	X2_09	X2_10	Total
X2_01	Pearson Correlation	1	.654**	0.306	.487**	.577**	0.342	.577**	0.291	.481**	.431*	.672*
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.101	0.006	0.001	0.064	0.001	0.119	0.007	0.017	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_02	Pearson Correlation	.654**	1	.412*	0.311	.545**	0.265	.545**	.397*	0.340	.394*	.624*
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.024	0.094	0.002	0.156	0.002	0.030	0.066	0.031	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_03	Pearson Correlation	0.306	.412*	1	.389*	.433*	0.057	.577**	0.038	0.138	.533**	.435*
	Sig. (2-tailed)	0.101	0.024		0.033	0.017	0.765	0.001	0.842	0.469	0.002	0.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_04	Pearson Correlation	.487**	0.311	.389*	1	.539**	.613**	.539**	0.310	.482**	.575**	.742*
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.094	0.033		0.002	0.000	0.002	0.096	0.007	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_05	Pearson Correlation	.577**	.545**	.433*	.539**	1	0.217	.700**	0.131	0.000	.533**	.529*
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.002	0.017	0.002		0.248	0.000	0.489	1.000	0.002	0.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_06	Pearson Correlation	0.342	0.265	0.057	.613**	0.217	1	0.217	.779**	.847**	.379*	.826*

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)

**UJI RELIABILITAS UJI COBA 30 RESPONDEN KINERJA TENAGA
TATA USAHA (X2)**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.854	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_01	29.5667	24.323	0.615	0.842
X2_02	29.6333	24.171	0.551	0.844
X2_03	29.5667	25.564	0.353	0.855
X2_04	29.8333	22.557	0.670	0.832
X2_05	29.5000	25.155	0.459	0.850
X2_06	30.5000	18.534	0.726	0.827
X2_07	29.5000	24.810	0.534	0.846
X2_08	30.3667	20.102	0.640	0.835
X2_09	30.4667	18.671	0.715	0.829
X2_10	29.5667	23.220	0.602	0.838

Lampiran 10. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan (Y)

**UJI RELIABILITAS UJI COBA 30 RESPONDEN KUALITAS
PELAYANAN(Y)**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.882	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_01	31.7667	17.978	0.760	0.860
Y_02	32.0667	17.582	0.639	0.869
Y_03	31.7000	19.803	0.683	0.871
Y_04	32.1000	19.472	0.412	0.886
Y_05	31.8667	19.499	0.444	0.882
Y_06	31.8333	17.799	0.772	0.859
Y_07	32.1333	17.637	0.641	0.869
Y_08	32.1000	17.748	0.616	0.871
Y_09	31.8667	19.844	0.565	0.875
Y_10	31.7667	18.116	0.733	0.862

Lampiran 11. Tabulasi Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

TABULASI RESPONDEN KOMPETENSI TENAGA TATA USAHA (X1)

Responden	XI. 1	XI. 2	XI. 3	XI. 4	XI. 5	XI. 6	XI. 7	XI. 8	XI. 9	XI. 10	JUMLAH
Responden 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 02	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
Responden 03	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27
Responden 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 05	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	28
Responden 06	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	34
Responden 07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 08	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	33
Responden 09	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 16	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
Responden 17	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	36
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 19	3	3	3	3	4	4	2	2	1	1	26
Responden 20	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	25
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 22	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	25
Responden 23	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	30
Responden 24	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	31
Responden 25	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	33

Responden 26	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	28
Responden 27	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	28
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 29	4	4	4	4	2	3	2	1	1	1	26
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 31	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	26
Responden 32	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
Responden 33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33
Responden 34	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
Responden 35	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1	27
Responden 36	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	32
Responden 37	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	32
Responden 38	4	4	2	3	4	2	2	2	1	1	25
Responden 39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
Responden 40	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	32
Responden 41	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	30
Responden 42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
Responden 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 44	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	34
Responden 45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 46	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	32
Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 48	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	34
Responden 49	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
Responden 50	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	34
Responden 51	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	31
Responden 52	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	33
Responden 53	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
Responden 54	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	32
Responden 55	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38

Responden 56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 57	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	35
Responden 58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Responden 59	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	34
Responden 60	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	32
Responden 61	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	34
Responden 62	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	31
Responden 63	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	30
Responden 64	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	35
Responden 65	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
Responden 67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 68	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22
Responden 69	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	33
Responden 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 73	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
Responden 74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Responden 75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36
Responden 76	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37

Lampiran 12. Tabulasi Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X2)

TABULASI RESPONDEN KINERJA TENAGA TATA USAHA (X2)

Responden	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	JUMLAH
Responden 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 02	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4	33
Responden 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 04	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	30
Responden 05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 07	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	31
Responden 08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 09	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	34
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 11	4	4	4	3	4	1	4	1	1	2	28
Responden 12	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 15	3	3	4	3	4	3	4	1	1	4	30
Responden 16	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	34
Responden 17	3	4	4	3	4	1	3	1	1	4	28
Responden 18	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	33
Responden 19	4	3	4	2	3	1	3	2	3	4	29
Responden 20	3	3	3	2	3	1	3	2	1	2	23
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 22	3	3	3	2	3	1	3	2	1	2	23
Responden 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
Responden 25	3	4	4	2	4	1	4	4	1	4	31

Lampiran 13. Tabulasi Responden Kualitas Pelayanan Siswa

TABULASI RESPONDEN KUALITAS PELAYANAN (Y)

Responden	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	JUMLAH
Responden 01	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
Responden 02	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Responden 03	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	36
Responden 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 05	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
Responden 06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 08	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	35
Responden 09	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	36
Responden 10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 15	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	37
Responden 16	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
Responden 17	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	33
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
Responden 19	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
Responden 20	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 22	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
Responden 23	4	4	4	2	3	3	4	1	4	4	33
Responden 24	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
Responden 25	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
Responden 26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39

Responden 27	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	35
Responden 28	4	2	3	2	2	4	2	4	3	4	30
Responden 29	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	35
Responden 30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
Responden 31	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	30
Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
Responden 33	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	35
Responden 34	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
Responden 35	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
Responden 36	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	34
Responden 37	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	35
Responden 38	2	4	4	3	2	3	2	2	4	4	30
Responden 39	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Responden 40	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34
Responden 41	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	34
Responden 42	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	31
Responden 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 44	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33
Responden 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 47	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
Responden 48	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	30
Responden 49	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
Responden 50	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 52	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	36
Responden 53	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	33
Responden 54	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
Responden 55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39

Responden 57	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	35
Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 59	4	2	3	2	2	4	2	4	3	4	30
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 63	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
Responden 64	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	35
Responden 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 68	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	34
Responden 69	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
Responden 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 73	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
Responden 74	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	28
Responden 75	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
Responden 76	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38

Lampiran 14. Hasil Output SPSS

HASIL OUTPUT SPSS

1. Hasil analisis deskriptif kompetensi tenaga tata usaha (X1)

Statistics		
X1		
N	Valid	76
	Missing	0
Mean		33.99
Median		34.00
Mode		40
Std. Deviation		5.064
Variance		25.640
Range		20
Minimum		20
Maximum		40
Sum		2583

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.3	1.3	1.3
	22	1	1.3	1.3	2.6
	25	3	3.9	3.9	6.6
	26	3	3.9	3.9	10.5
	27	2	2.6	2.6	13.2
	28	3	3.9	3.9	17.1
	30	5	6.6	6.6	23.7
	31	3	3.9	3.9	27.6
	32	7	9.2	9.2	36.8
	33	6	7.9	7.9	44.7
	34	8	10.5	10.5	55.3
	35	2	2.6	2.6	57.9
	36	2	2.6	2.6	60.5
	37	3	3.9	3.9	64.5
	38	6	7.9	7.9	72.4
	39	8	10.5	10.5	82.9
	40	13	17.1	17.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

2. Hasil analisis deskriptif kinerja tenaga tata usaha (X2)

Statistics		
X2		
N	Valid	76
	Missing	0
Mean		34.28
Median		34.00
Mode		40
Std. Deviation		4.813
Variance		23.163
Range		17
Minimum		23
Maximum		40
Sum		2605

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	2	2.6	2.6	2.6
	26	2	2.6	2.6	5.3
	28	4	5.3	5.3	10.5
	29	1	1.3	1.3	11.8
	30	16	21.1	21.1	32.9
	31	4	5.3	5.3	38.2
	32	2	2.6	2.6	40.8
	33	2	2.6	2.6	43.4
	34	6	7.9	7.9	51.3
	35	3	3.9	3.9	55.3
	36	4	5.3	5.3	60.5
	37	5	6.6	6.6	67.1
	38	2	2.6	2.6	69.7
	39	2	2.6	2.6	72.4
	40	21	27.6	27.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

3. Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan siswa (Y)

Statistics		
Y		
N	Valid	76
	Missing	0
Mean		35.66
Median		37.00
Mode		40
Std. Deviation		4.175
Variance		17.428
Range		16
Minimum		24
Maximum		40
Sum		2710

Y					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	3	3.9	3.9	3.9
	28	2	2.6	2.6	6.6
	30	8	10.5	10.5	17.1
	31	1	1.3	1.3	18.4
	33	4	5.3	5.3	23.7
	34	6	7.9	7.9	31.6
	35	9	11.8	11.8	43.4
	36	4	5.3	5.3	48.7
	37	7	9.2	9.2	57.9
	38	8	10.5	10.5	68.4
	39	7	9.2	9.2	77.6
	40	17	22.4	22.4	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Lampiran 15. Hasil Output SPSS

HASIL OUPUT SPSS

1. Hasil analisis regresi sederhana antara kompetensi tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 ^a	0.348	0.339	3.393
a. Predictors: (Constant), X1				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.121	2.658		7.193	0.000
	X1	0.487	0.077	0.590	6.289	0.000
a. Dependent Variable: Y						

2. Hasil analisis regresi sederhana antara kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas pelayanan siswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378 ^a	0.143	0.132	3.890
a. Predictors: (Constant), X2				

Lampiran 16. Daftar Nama Responden

DAFTAR NAMA RESPONDEN**Kelas XI MIPA 1**

No.	No.Induk	NAMA
1	1912962	ADE RISKI HIBATULLAH
2	1912963	AHMAD KAMAL
3	1912964	ANGGUN FANDINI
4	1912965	ARTI SALASUARTI
5	1912966	AULIA NURHIKMAH
6	1912967	BUNGA ALTIARA APRILIANI
7	1912968	DEA FIQIH TIANA
8	1912969	DELA NURUL ASIH
9	1912970	DEWI ARTIKA
10	1912971	ELSA HANDAYANI
11	1912972	ELSA SAHRA NABILA
12	1912973	ENDAH SETIAWATI
13	1912974	INDAH APRILIA SARI
14	1912975	INNA AULIYA
15	1912976	IQBAL HIDAYATUL FAZRI
16	1912977	JUMIATI
17	1912978	KAMELIYA
18	1912979	KHOERUNNISA AMALIYAH ANJANI
19	1912980	MOHAMMAD AZHARI RAMANDANI
20	1912981	MUFIFAH RISMA ASIH
21	1912982	MUHAMMAD BANGKIT PRAYOGA
22	1912983	MUHAMMAD JAUHARUL FAJRI
23	1912984	NADISKA ILHAM DHANI
24	1912985	PUPUT JAYANTI

25	1912986	RANTIRI
26	1912987	RIYO GINO SAPUTRO
27	1912988	RONAS ARSADAN
28	1912989	SASTIA DWI LESTARI
29	1912990	TIKA NUR KHASANAH
30	1912991	TRI ADIT PAHREZA HERIYANTO
31	1912992	TRI WAHYU ARDIANSAH
32	1912993	TRIA NUR JANAH
33	1912994	TRISNA SATYANINGSIH
34	1912995	WIDYA NINGSIH
35	1912996	WINDARI
36	1912997	WINDI ASTUTI

XI MIPA 2

NO	No. Induk	NAMA
1	1912998	ANIS WITDIANTI
2	1913000	ARDI NUROHMAN
3	1913001	ASID AL GHIFARI
4	1913002	AVNI DELA SHAGINA
5	1913003	DENI IRAWAN
6	1913004	DIAN NUR ALIFAH
7	1913005	DIKA AINUN NAJAH
8	1913006	DWI CAHYA MEILATI MAYA PUTRI
9	1913007	ELIS MELISAH
10	1913008	ELSA YULIANA
11	1913009	ELUL LESHTIANI
12	1913010	ERI MAELANI
13	1913011	JAKA IRWANTO
14	1913012	KRISNA ARDIYANSAH
15	1913013	LISA HUDANI NABILA

16	1913014	M. IYAN MUSRIYADI
17	1913015	M.DARUL FALAH
18	1913016	M.TAUFIK ADITIAR
19	1913017	MUNA MURNIASIH
20	1913018	NADA ASMARA
21	1913019	NARIYAH NIR ANITA
22	1913020	NATASYA DWI LESTARI
23	1913021	NOVIA TRI WAHYUNI
24	1913022	NUR FADIYAH
25	1913023	NUR KHOLIDIN
26	1913024	NURUL AZIZAH
27	1913025	PARIHATUL JANNAH
28	1913026	PRIYO JOKO LAKSONO
29	1913027	PUPUT NADYA KHALIFI
30	1913028	PUTRI AMELIYA PUSPITASARI
31	1913029	RANGGANING
32	1913030	RISKA NASIKHATUL KHOIRIYAH
33	1913031	RIZKY ANGGARA RIZAL OKTAVELANI
34	1913032	SILFI WIDIYASTUTI
35	1913033	YUSUF SLAMET

XI MIPA 3

NO	No. Induk	NAMA
1	1913034	ADE SURYA NURAKHMAN
2	1913035	AGNA CAHYONING TRI
3	1913036	AKHMAD MISHUL MUSLIM
4	1913037	ALIYYU ATTAMALA
5	1913038	ANIS FITRI APRILIANI
6	1913039	BILAL AZIZI
7	1913040	DIAH SAFITRI

8	1913041	DWI YAN FAHRI
9	1913042	ELMI RISALAH
10	1913043	ELOK MULAZAMAH
11	1913044	FARHAN
12	1913045	FIGIAWAN ARYA PRATAMA
13	1913046	IIN NUR INAYAH
14	1913047	INTAN RIZQIANA
15	1913048	IRKHAM KHAERUL AZMI
16	1913049	KEVIN BRAMPRASTYO
17	1913050	LINA DWI AGUSTIN
18	1913051	M.ALDI MUZANI
19	1913052	MONIKA SARI
20	1913053	MUHAMMAD NUR FADHLIL MIZAN
21	1913054	MUKTI HIDAYAT
22	1913055	NABILA NOVI AULIATUL ZAQIYAH
23	1913056	NAYLI AZZAH
24	1913057	NOVIANA PRADITA UTARI
25	1913058	NUR MARHAYATUN
26	1913059	SABRINA ASNUR SALSABILA
27	1913060	SAEFI VOZIAH
28	1913061	SALSA SRI AMBARWATI
29	1913062	SEGI FERIYANTO
30	1913063	SEPTI EKA AULIA
31	1913064	SUSI HENI ARYANTI
32	1913065	TIARA NINGRUM
33	1913066	TIARA NOVIRA
34	1913067	VINA OCTAVIA
35	1913068	WINDA RAHMAWATI
36	1913175	MAFLAKHATUL AMALIA

XI IPS 1

No	No. Induk	NAMA
1	1913069	AGUNG LAKSONO
2	1913070	AJENG SRI MULYANI
3	1913071	AMANDA NOOR FAUZAN
4	1913072	ANDRIAN FIRDAUS KURNIAWAN
5	1913073	ANGGI IBNU FIRMANSYAH
6	1913074	AYU SANTIKA
7	1913075	DINA NURKAPITA
8	1913076	DWI SINTIA
9	1913077	ESTIANA RAHMA AULIA
10	1913078	EVI MARIYANA
11	1913079	HESTI SEPTIANI
12	1913080	INDAH SAFITRI
13	1913081	LIA
14	1913082	MA'RIFATUS SHOLEKHA
15	1913083	MARCHEL AGUNG GONZALES
16	1913084	MOH. RIVALDI
17	1913085	MUHAMMAD ARYA WICAKSONO
18	1913087	REHAN SETIA ADI PUTRA
19	1913088	RENDI TRINANTO
20	1913089	RENDY HERNANDA
21	1913090	REVITA AZALIA
22	1913091	RINTAN MELANI
23	1913092	RITA RINDIYANI
24	1913093	ROHADATUL AISY
25	1913094	SAHRUL PUTRA
26	1913095	SARIF MAULANA
27	1913096	SUCI MULYATI
28	1913097	SINGGIH SABARNO

29	1913098	SITI NUR FAIDATUN NISA
30	1913099	TRI AZMI NURHIDAYAH
31	1913100	UHIR AYUNINA
32	1913101	WAHYU MAULANA
33	1913102	WIANTI DWI APRILLIASIH
34	1913103	WINDA SIPUTRI
35	1913104	YULIA WULANDARI

XI IPS 2

No	No. Induk	Nama
1	1913105	AL ISTIKOMALIA
2	1913106	APRILIO GUNADI
3	1913107	DINI MUAMATILAH
4	1913108	DWI AURA PUTRI
5	1913109	EVA MARISKA
6	1913110	FAKTUR RAHMAN JOSE AL FARU
7	1913111	FANI DWI ANDINI
8	1913112	GALANG HERDIYANTO
9	1913113	IDA FAUZIAH
10	1913114	IKHWAN MUZAKI
11	1913115	INTAN UMI AWALIYAH
12	1913116	ISMI FEBRIYANTI
13	1913117	JESSICA ISLIN
14	1913118	KRISTIN HILDA AMELIA
15	1913119	M. RIVATUL ULUM
16	1913120	M. WAHYU REZA
17	1913121	MARCCELA FRANSISSCA
18	1913122	MOHAMMAD WAHYU ASYIFA
19	1913123	MUHAMMAD NIZAR SOFYAN
20	1913124	NINDA USWATUN

21	1913125	OKI DWI NURVANI
22	1913126	PUTRI INDIYANI
23	1913127	RAHAYU ANJARWATI
24	1913128	REZA MAULANA
25	1913129	RIDHO FARHAD
26	1913130	RINCI SETIA NINGSIH
27	1913131	RIYANTI
28	1913132	SIGIT SAPARUDIN
29	1913134	SITI ALFIATUN
30	1913135	SITI KASBIATUL MUTIA
31	1913136	SITI REPI MARISKA
32	1913137	SUHERMAN
33	1913138	SUSI SUSANTI
34	1913139	SUTRIS HARDIYANTO
35	1913140	ZAeka MUGI HIDAYAT

XI IPS 3

No	No. Induk	Nama
1	1913141	AGUNG SETYA JAYA PUTRA
2	1913142	AKHMAD ALI SAYPULUDIN
3	1913143	AKHMAD DZIKRI FADILAH
4	1913144	AMIF MULTIASIH
5	1913145	ANISATUN NABILLA
6	1913146	DEDE SUNANDAR
7	1913147	DEWI ASTUTI
8	1913148	DICKY ADITYA TAMPATI
9	1913149	DIPTA AMELIA RAMADHANI
10	1913150	EGA NANDA
11	1913151	EGI FALAH MAJID
12	1913152	ERINA ROSANTI

13	1913153	ERNAWATI
14	1913155	GESANG PRIANTORO
15	1913156	GUNAWAN
16	1913157	IRGI AHMAD FAHREZA
17	1913158	LINDI ANAH
18	1913159	LINTANG PURWATI NINGSIH
19	1913160	LIZA AZHARI
20	1913161	MUHAMMAD ARIEF FAJARUDIN
21	1913162	NURAENI
22	1913163	NUSHROTUL AULIA
23	1913164	RAFI IBNU AHYAR
24	1913165	RISKA MIZAFI
25	1913166	RIYANI MAULIDA
26	1913167	SEPTI ANDREYANI
27	1913168	SERLI AULIYA NURUL AINI
28	1913169	SHANDY JULIANDA
29	1913170	SITI NUR AENI
30	1913171	SUBHAN MAKMUR
31	1913172	TASYA AMALIA PUTRI
32	1913173	WILDA RIZKI SYALIS

Lampiran 18. Hasil Realibilitas Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

Hasil Reliabilitas Responden Kompetensi Tenaga Tata Usaha (X1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	76	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.858	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_01	30.3158	22.806	0.481	0.851
X1_02	30.2763	23.056	0.421	0.855
X1_03	30.3684	21.596	0.647	0.840
X1_04	30.3553	22.285	0.573	0.846
X1_05	30.5658	22.889	0.368	0.859
X1_06	30.6053	22.135	0.464	0.852
X1_07	30.6974	19.814	0.679	0.834
X1_08	30.7500	19.177	0.710	0.830
X1_09	31.1184	18.612	0.676	0.835
X1_10	30.8289	18.597	0.682	0.834

Lampiran 20. Hasil Reliabilitas Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)

Hasil Uji Reliabilitas Responden Kinerja Tenaga Tata Usaha (X2)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	76	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.852	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_01	30.6842	20.166	0.583	0.839
X2_02	30.6842	20.059	0.574	0.839
X2_03	30.6974	20.294	0.520	0.843
X2_04	30.8684	18.622	0.653	0.830
X2_05	30.6053	20.615	0.448	0.847
X2_06	31.2500	17.203	0.551	0.846
X2_07	30.5658	20.489	0.596	0.840
X2_08	31.2237	17.296	0.603	0.837
X2_09	31.2632	15.903	0.733	0.822
X2_10	30.6447	20.045	0.557	0.840

Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Siswa (Y)


Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Siswa (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	76	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.858	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_01	31.9737	14.079	0.643	0.838
Y_02	32.1842	13.832	0.574	0.844
Y_03	31.9079	15.338	0.556	0.848
Y_04	32.1974	14.774	0.476	0.852
Y_05	32.1711	14.224	0.512	0.850
Y_06	32.0132	14.306	0.632	0.839
Y_07	32.3026	13.494	0.640	0.838
Y_08	32.2105	14.142	0.531	0.848
Y_09	32.0395	14.812	0.528	0.848
Y_10	31.9211	14.394	0.621	0.840

Lampiran 23. Surat Observasi Awal

	YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL	
	UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL	
	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	
	PROGDI : PPKN, PBSI, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING, PEND. EKONOMI., PEND. IPA DAN PPG SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL	

Nomor	: 041/K/A-2/FKIP-UPS/It../2021	Tegal, Oktober 2020
Lampiran	: -	
Perihal	: <i>Permohonan Izin Observasi Awal</i>	

Yth. Kepala SMA Negeri 1 Wanasari Brebes
di-
Tempat


Dengan hormat kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami,

Nama	: Eriastuti
NPM	: 1316500008
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Maksud	: Studi lapangan/observasi awal dalam rangka penyusunan Skripsi Strata 1 FKIP UPS Tegal.
Judul	: "Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes"
Pembimbing I	: Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M
II	: Dr. Beni Habibi, M.Pd

Selanjutnya, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi bimbingan dan arahan agar mahasiswa kami tersebut bisa menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.


Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I Bid. Akademik,


Dr. Sutji Muliani, S.S., M.Hum
NIPY 10452571970

Tembusan :

Lampiran 24. Permohonan Izin Studi Lapangan (Penelitian)

	YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL	
	UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL	
	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	
	PROGDI : PPKN, PBSI, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING, PEND. EKONOMI., PEND. IPA DAN PPG SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL	

Nomor	: 041./..FKIP/UPS/..../2021	Tegal, Februari 2021
Lampiran	: 1 Lembar	
Perihal	: <i>Permohonan Izin Studi Lapangan (Penelitian)</i>	

Yth. Kepala SMA Negeri 1 Wanasari Brebes

di -

Tempat

Dengan hormat kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami,

Nama	: Eriastuti
NPM	: 1316500008
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Maksud	: Studi lapangan/observasi awal dalam rangka Penyusunan Skripsi Strata 1 FKIP UPS Tegal.
Judul	:

“Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes”

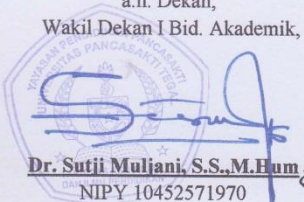
Pembimbing I : Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M

II : Dr. Beni Habibi, M.Pd

Selanjutnya, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi bimbingan dan arahan agar mahasiswa kami tersebut dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I Bid. Akademik,


Dr. Sutji Muljani, S.S., M.Hum
NIPY 10452571970

Lampiran 25. Surat Balasan Dari SMA Negeri 1 Wanasari Brebes



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 WANASARI
Alamat : Jl. Raya Desa Sidamulya Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes 52252
Email : smasat1uanasari@gmail.com Website : www.sma1wanasari.sch.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 423.4/ 330/ 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMA Negeri 1 Wanasari, menerangkan bahwa:

Nama	: ERIASTUTI
NPM	: 1316500008
Prog. Studi	: PENDIDIKAN EKONOMI
Pekerjaan	: Mahasiswa Universitas Pancasakti Tegal

Yang bersangkutan benar-benar telah mengadakan penelitian/riset/survey/observasi di SMA Negeri 1 Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes dari 5 April s.d. 20 April 2021 untuk menyusun Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA N 1 Wanasari Brebes”.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wanasari, 22 April 2021
Kepala Sekolah,








IMAM BAGUS WINARTO, M.Pd
NIP 19680904 199702 1 003

Lampiran 26, Jurnal Bimbingan Dosen Pembimbing 1



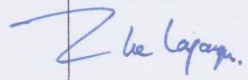

JURNAL BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI


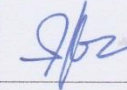
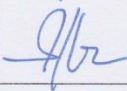
Nama Mahasiswa : Eriastuti
 NPM : 1316500008
 Program Studi/Smt : Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes
 Pembimbing : I. Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M
 II. Dr. Beni Habibi, M.Pd

PEMBIMBING I

No	Hari, Tgl	Maksud Bimbingan (Diisi Mahasiswa)	Uraian Hasil Bimbingan (Diisi Pembimbing)	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5
1.	13/11-20	JUDUL DAN BAB 1	Ada	
2.	16/11-20	BAB 2	ada revisi	
3.	11/1-21	BAB 3	Ada Revisi	
4.	18/1-21	BAB 2 & 3	-	
5.	26/1-21	BAB 3	-	

terpilih ke-
 Dorsbar II

No	Hari, Tgl	Maksud Bimbingan (Diisi Mahasiswa)	Uraian Hasil Bimbingan (Diisi Pembimbing)	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5
7	15/-21 3	Ujian Prop Skripsi	Ada. Revisi. Proposi.	
8.	1/-21 4	Angket .	Ada revisi Ang ket.	
		 ke Lapang.		
9.	17/-21 6	BAB W	Revisi.	
10.	24/-21 6	REVISI BAB IV		

No	Hari, Tgl	Maksud Bimbingan (Diisi Mahasiswa)	Uraian Hasil Bimbingan (Diisi Pembimbing)	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5
11.	25/-21 6	BAB IUKV	REVISI	
12.	28/-21 6	REVISI BAB IUKV	ACC BAB IUKV	
13	30/-21 6	BAB 1-5	Ujian Skripsi	

Tegal, 2020


Diketahui,

Ka. Prodi Pendidikan Ekonomi

Pembimbing I


A. Rony Yulianto, M.Pd

NIDN. 0609077704


Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M

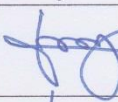
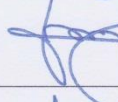
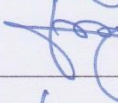
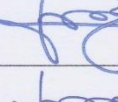
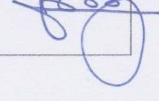
NIDN. 0625066503

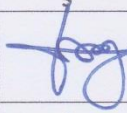


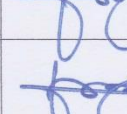
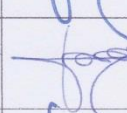
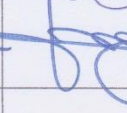
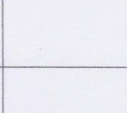
Lampiran 27. Jurnal Bimbingan Dosen Pembimbing II

JURNAL BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eriastuti
 NPM : 1316500008
 Program Studi/Smt : Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes
 Pembimbing : I. Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., M.M
 II. Dr. Beni Habibi, M.Pd

PEMBIMBING II

No	Hari, Tgl	Maksud Bimbingan (Diisi Mahasiswa)	Uraian Hasil Bimbingan (Diisi Pembimbing)	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5
1.	27 / -20 10	JUDUL DAN BAB 1	REVISI BAB 1	
2.	7 / -20 11	REVISI BAB 1	LANJUT BAB 2	
3.	18 / -20 11	BAB 2	Revisi	
4.	26 / -21 01	Bab 2	acc Bab 2	
5.	3 / -21 02	Bab 2+3	Revisi	

No	Hari, Tgl	Maksud Bimbingan (Diisi Mahasiswa)	Uraian Hasil Bimbingan (Diisi Pembimbing)	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5
6.	25/-21 2	REVISI PROPOSAL	ACC PROPOSAL	
7	15/-21 3	UJIAN PROPOSAL	UJIAN PROPOSAL	
8.	1/-21 4	INSTRUMEN	BIMBINGAN INSTRUMEN	
9.	1/-21 4	BIMBINGAN INSTRUMEN	ACC INSTRUMEN	
10.	9/-21 7	BIMBINGAN BAB IV & V	Revisi Bab IV	
11.	21/-21 7	BAB IV & V	ACC Bab 4- 5	
12	28/21 7	Bab 1 - 5	Ujian	

No	Hari, Tgl	Maksud Bimbingan (Diisi Mahasiswa)	Uraian Hasil Bimbingan (Diisi Pembimbing)	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5

Tegal, 2020

Diketahui,

Ka. Prodi Pendidikan Ekonomi

Pembimbing II



A. Rony Yulianto, M.Pd
NIDN. 0609077704



Dr. Beni Habibi, M.Pd
NIDN. 0624028103

Lampiran 28. Berita Acara



YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGDI : PPKN, PBSI, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING,
PEND. EKONOMI., PEND. IPA DAN PPG
SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Dengan ini Komisi Pembimbing Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal, yang terdiri atas:

1. Pembimbing I
 Nama : **Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., MM**
 NIDN : 0625066503
 Pangkat / Gol : Penata / III C
 Jabatan : Lektor
2. Pembimbing II
 Nama : **Dr. Beni Habibi, M.Pd**
 NIDN : 0624028103
 Pangkat / Gol : Penata / III C
 Jabatan : Lektor

Menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : **ERIASTUTI**
 NPM : 1316500008
 Jurusan / Progdi : Pendidikan Ekonomi

telah menyelesaikan SKRIPSI dengan judul :
 "Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes"

dengan tahap pelaksanaan sebagai berikut :

NO.	TAHAPAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1.	Pengajuan Judul	27 Oktober 2020
2.	Penulisan Proposal	13 November 2020
3.	Pelaksanaan Penelitian	5 April 2021
4.	Pengumpulan Data	20 April 2021
5.	Analisis Data	9 Mei 2021
6.	Penyusunan Laporan/Skripsi	17 Juni 2021

Skripsi tersebut telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal pada hari Senin tanggal 29 Juli 2021

Demikian Berita Acara Bimbingan Skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I,



Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., MM
NIDN. 0625066503

Tegal, Agustus 2021
Pembimbing II,




Dr. Beni Habibi, M.Pd
NIDN. 0624028103

Mengetahui,
Wakil Dekan I,



Dr. Sutji Muljani, M.Hum
NIDN. 0625077001

Lampiran 29. Berita Acara



YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGDI : PPKN, PBSI, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING,
PEND. EKONOMI, PEND. IPA DAN PPG
SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
No. : 273/K/A-2/FKIP-UPS/VII/2021

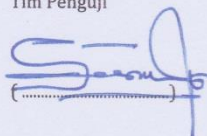
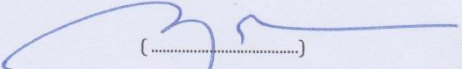

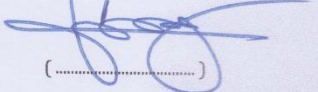
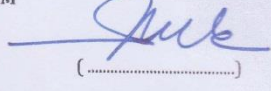
Dengan ini Dewan penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal Nomor : 117a/K/A-2/FKIP/UPS/I/2021 tanggal 09 Juli 2021 menyatakan bahwa pada hari ini Senin tanggal 29 Juli 2021 pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa FKIP UPS Tegal :

Nama : ERIASTUTI
NPM : 1316500008
Jurusan / Prodi : Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi :
"Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Tenaga Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Siswa di SMA Negeri 1 Wanasari Brebes"


Nilai : Angka Huruf
Keterangan : LULUS

Demikian berita acara ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tegal, Agustus 2021
Tim Penguji

1. Ketua	: Dr. Sutji Muljani, M.Hum	 (.....)
NIDN	: 0625077001	
Pangkat / Gol.	: Penata / III/C	
Jabatan	: Lektor	
2. Sekretaris	: A. Rony Yulianto, M.Pd	 (.....)
NIDN	: 0609077704	
Pangkat / Gol	: Penata / III C	
Jabatan	: Lektor	
3. Penguji I	: A. Rony Yulianto, M.Pd	 (.....)
NIDN	: 0609077704	
Pangkat / Gol	: Penata / III C	
Jabatan	: Lektor	
4. Penguji II/Pembimbing II	: Dr. Beni Habibi, M.Pd	 (.....)
NIDN	: 0624028103	
Pangkat / Gol	: Penata / III C	
Jabatan	: Lektor	
5. Penguji III/Pembimbing I	: Dr. Hj. Dewi Apriani Fr., MM	 (.....)
NIDN	: 0625066503	
Pangkat / Gol	: Penata / III C	
Jabatan	: Lektor	

Mengetahui,
an Dekan


Dr. Sutji Muljani, M.Hum
 NIDN: 0625077001